

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт менеджмента и права  
Кафедра акмеологии и менеджмента

**Совершенствование документационного обеспечения управления  
организацией (на примере МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга)**

Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная  
работа допущена к защите  
Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ О.В.Кружкова  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Нормоконтролер  
\_\_\_\_\_ Н.В.Федоровых  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Исполнитель:  
Снытко Ирина Вячеславовна  
студентка группы ББ – 41 з, 4 курса,  
заочное отделение  
направление «38.03.02–  
Менеджмент» (профиль  
«Управление малым бизнесом»)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Научный руководитель:  
Лагутина Е.Е.,  
канд.экон.наук,  
доцент кафедры АиМ

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Екатеринбург 2016

Утверждаю:  
Зав. кафедрой АиМ,  
канд.психол.наук, доцент  
\_\_\_\_\_ О.В. Кружкова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## ЗАДАНИЕ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студента: Снытко Ирины Вячеславовны

Тема ВКР: «Совершенствование документационного обеспечения  
управления организацией (на примере МАУЗ «ЦГБ №3» г.Екатеринбурга)»  
утверждена Приказом УрГПУ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Научный руководитель: Лагутина Евгения Евгеньевна, кандидат  
экономических наук, доцент кафедры АиМ

Срок представления работы к защите: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

1. Исходные данные по работе (характер работы, исследовательская  
база или сфера применения результатов исследования):

---

---

---

2. Форма представления материала ВКР:

---

---

---

3. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

---

---

---

---

## Календарный график работы над ВКР

№ п/п	Содержание работы	Дата	Подпись научного руководителя
1.	Выбор темы, подбор научной литературы и представление ее списка науч. рук., определение характера ВКР - апрель предвыпускного года		
2.	Написание и представление оглавления и введения ВКР		
3.	Написание и представление 1 главы ВКР		
4.	Доработка 1 главы с учетом замечаний и написание выводов по главе		
5.	Написание и представление 2 главы		
6.	Доработка 2 главы с учетом замечаний и написание выводов по главе. Написание заключения		
7.	Завершение ВКР в черновом варианте и сдача на проверку науч. рук.		
8.	Представление ВКР для отзыва науч. рук. (за 5-10 дней до предварительной защиты)		
9.	Предварительная защита ВКР		
10.	Доработка текста ВКР с учетом рекомендаций комиссии по предварительной защите		
11.	Прохождение нормоконтроля (за 4-6 недель до защиты)		
12.	Представление текста ВКР в дирекцию (электронный вариант на CD-диске в одном документе и печатный вариант - в папке) (за 2 недели до защиты)		
13.	Подготовка защитного слова (5-7 мин.) и мультимедийного сопровождения (10-15 слайдов), согласование его с науч. рук.		
14.	Защита ВКР		

Научный руководитель: \_\_\_\_\_

Е.Е.Лагутина

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Задание принял студент: \_\_\_\_\_

И.В.Снытко

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В МАУЗ «ЦГБ № 3» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА.....</b>	<b>9</b>
1.1 Характеристика деятельности МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга.....	9
1.2 Анализ организации документационного обеспечения управления в МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга.....	16
1.3 Проблемные аспекты организации документационного обеспечения управления МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга..	35
Выводы по главе 1.....	39
<b>ГЛАВА 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕН- СТВОВАНИЮ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕ- ЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В МАУЗ «ЦГБ № 3» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА.....</b>	<b>41</b>
2.1 Направления и методы совершенствования докумен- тационного обеспечения управления МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга.....	41
2.2 Предложение по внедрению электронного доку- ментооборота в МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга.....	52
2.3 Социально-экономическая эффективность внедрения электронного документооборота.....	60
Выводы по главе 2.....	66
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>68</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....</b>	<b>71</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>80</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе рассмотрена *тема*: «Совершенствование документационного обеспечения управления организацией (на примере Муниципального автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга)».

*Актуальность* выбранной темы обуславливается недостаточной проработкой проблемы документационного обеспечения управления в организации и его совершенствования. Решение задач управления документацией в современных условиях позволит целенаправленно формировать информационные ресурсы организации, обеспечивать их эффективное функционирование.

Необходимой составной частью управления является обеспечение высокого уровня делопроизводства. Если в организации не налажена четкая работа с документами, то ухудшается и само управление, поскольку оно зависит от качества и достоверности информации, оперативности ее приема и передачи, правильной постановки справочно-информационной службы, четкой организации поиска, хранения и использования документов.

Необходимость разработки внутренних документов диктуется законодательством, которое определяет их как регуляторы внутренней жизни любой структуры. Являясь локальными нормативными актами, они составляют правовую основу деятельности конкретной организации, так как содержат нормы, обязательные для исполнения, как органами управления, так и работниками.

Комплексная система документационного обеспечения оказания медицинской помощи и взаимосвязанных с ней процессов, работ, товаров и услуг расширяет возможности стратегического планирования, эффективного использования имеющихся ресурсов, регулирования и контроля затрат на лечение и охрану здоровья, позволяет более эффективно реализовывать

защиту прав пациентов, осуществлять действенный контроль и регулировать деятельность учреждений здравоохранения.

В Муниципальном автономном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга (МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга) недостаточно четко проработан вопрос организации документооборота, отсюда возникает *проблема* в необходимости анализа документооборота больницы современным требованиям.

*Цель исследования* - проанализировать состояние документационного обеспечения, предложить рекомендации по совершенствованию работы с документами и повышению эффективности в Муниципальном автономном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга.

*Объект исследования* - документационное обеспечение управления в лечебно-профилактических учреждениях (ЛПУ).

В качестве *предмета* исследования выступает организация документационного обеспечения управления МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга.

Достижению поставленных целей способствует решение следующих *задач*:

- описать историю, структуру и правовую основу деятельности МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга;
- охарактеризовать процессы документирования деятельности больницы;
- проанализировать организацию работы с документами и выявить проблемные аспекты;
- сформулировать рекомендации по совершенствованию документационного обеспечения управления.

Для достижения поставленной цели в работе применялись теоретический и эмпирический *методы исследования*. В рамках выпускной

работы был изучен и проанализирован комплекс специализированной литературы по вопросам делопроизводства и документационного обеспечения управления, обширная база источников, а также рассмотрены внутренние локальные нормативные акты организации. В качестве дополнительных методов исследования были привлечены такие, как очное консультирование со специалистами и сотрудниками организации.

*Исследовательская база* – Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга, юридический адрес: г. Екатеринбург, ул. Братьев Быковых, 16.

*Структура работы.* Выпускная работа содержит введение, 2 главы, заключение, список литературы.

Во введении определяются объект, предмет, цель и методы исследования, анализируются привлеченные источники литературы для написания работы.

Первая глава характеризует историю создания, организационную структуру, правовую основу деятельности управления Муниципального автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга, а также проводится анализ организации документационного обеспечения управления с выявлением проблемных аспектов.

Во второй главе разработаны рекомендации по совершенствованию работы с документами в МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г.Екатеринбурга.

В заключительной части сформулированы итоги проделанной работы, и определяется соответствие полученных результатов задачам дипломного исследования.

При написании работы использованы различные источники, которые можно рассмотреть в пределах следующих групп:

- Общегосударственное и федеральное законодательство по организации деятельности лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ);
- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан». Документ представляет собой совокупность правил, регламентирующих организацию здравоохранения в Российской Федерации.

Помимо вышеназванных источников деятельность ЛПУ регламентирует и ряд специализированных правовых документов о здравоохранении - законодательные, нормативные, правовые и методические документы в сфере делопроизводства, архивного хранения документов.

К написанию выпускной работы были привлечены и периодические издания, которые можно разделить на две категории:

- информационно-аналитические и научно-популярные журналы по специфике деятельности управления в здравоохранении;
- специализированные журналы по вопросам документационного обеспечения управления.

В данной работе были использованы так же интернет - ресурсы: справочно-правовые сайты, электронные версии журналов по делопроизводству, официальный сайт больницы. Текст работы проиллюстрирован рисунками, таблицами, приложениями.



# **ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В МАУЗ «ЦГБ № 3» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

## **1.1 Характеристика деятельности МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга**

МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г. Екатеринбурга основана в 1927 году, когда в небольшом деревянном доме на улице Свердлова была открыта городская амбулатория.

В 1937 году амбулатория была переведена в ранг поликлиники. В 1957 году она переехала в помещение по адресу Свердлова, 34, где и находилась до 2006 года.

За это время там располагались кафедра госпитальной терапии профессора Реневой Тамары Григорьевны и кафедра факультетской хирургии профессора Михайлова Юрия Михайловича [49].

В 1961 году больница получила название «Городская клиническая больница № 32». В том же году был открыт стационар на ул. Братьев Быковых, 16.

В период с 1962 по 1984 год в МУ «ГКБ № 32» размещался Областной ожоговый центр. За это время руководили больницей: Хорошев Иван Степанович (главный врач с 1967 по 1972 г.), Каюмов Генрих Гайсович (главный врач с 1972 по 1979 г.), Белан Мария Алексеевна (главный врач с 1979 по 1985 г.). В этот период (с 1961 по 1985 г.) в больнице имелось хирургическое отделение, отделение гнойной хирургии и гнойной урологии, где работали замечательные специалисты - Михайлов Юрий Михайлович, Белан Мария Алексеевна, Чуфаровская Алла Ивановна, Елфимова Нина Васильевна, Кононов Борис Михайлович и многие другие [49].

В 1970-х годах в состав Городской клинической больницы № 32 входит Женская консультация № 8, которая через несколько лет переезжает на ул. Свердлова 4.

18 июня 1982 года была открыта поликлиника №1 на Бебеля, 160, которую вводил в строй заведующий поликлиникой Елизаров Игорь Геннадьевич. Впоследствии в составе поликлиники открылась женская консультация № 2. Руководил больницей Акулов Сергей Александрович (главный врач с 1985 по 1987 г.).

Современный статус – МУ «Центральная городская больница № 3» - был присвоен больнице в 1988 году приказом Городского отдела здравоохранения. Елизаров Игорь Геннадьевич с 1987 по 2005 год занимал должность главного врача. С 1994 по 2002 год в «ЦГБ № 3» находился городской центр эндоскопической урологии, в котором работали Магутин Борис Викторович, Ремпель Вальтер Дмитриевич, Франк Михаил Александрович.

С 2005 по 2009 год руководил больницей Марченко Николай Викторович. В 2005 году в состав больницы вошло Дерматовенерологическое отделение на ул. 40 лет Октября, 51. В следующем, 2006 году, поликлиника № 2 переехала с ул. Свердлова, 34 в новое здание на ул. Бр. Быковых, 16, там же стала располагаться женская консультация № 1 (ранее находившаяся на ул. Свердлова, 4).

В 2007 году после ремонта на месте амбулатории в поселке Северка открыто 2 общеврачебные практики [49].

Сегодня МАУЗ «ЦГБ № 3» города Екатеринбурга – это современное многопрофильное медицинское учреждение, позволяющее проводить комплексное обследование, лечение и реабилитацию.

*Организационно-правовая форма:* муниципальное автономное учреждение. Основания деятельности МАУЗ «ЦГБ № 3»: Постановление Администрации города Екатеринбурга от 25.03.2011 №1226 «О создании

автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга», Лицензия на осуществление медицинской деятельности №ЛО-66-01-002343 от 14 января 2014 года, Сертификат соответствия от 28.04.2011г.

ЦГБ№3 в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами федеральных органов исполнительной власти в области здравоохранения, локальными документами учреждения, настоящим уставом.

Главной целью МАУЗ «Центральная городская больница № 3» является предоставление населению качественных медицинских услуг. Основными задачами деятельности городской больницы являются:

- обеспечение бесперебойной работы больницы в целях наиболее полного удовлетворения потребностей граждан;
- предоставление своевременной и квалифицированной помощи населению;
- разработка перспективных и текущих программ социально-экономического развития;
- обеспечение на обслуживаемой территории расширения сферы и деятельности совершенствование оказываемых и внедрение новых услуг помощи населению [49].

Исходя из задач, «ЦГБ № 3» осуществляет следующие функции:

- разрабатывает и проводит в жизнь мероприятия по повышению эффективности работы, совершенствованию методов организации, производственных процессов и внедрению новых форм обслуживания и техники, улучшению использования производственных фондов, трудовых, материальных и финансовых ресурсов;

-осуществляет работу по ведению бухгалтерского учета, статистического учета, отчетности и контроля. Предоставляет отчетные данные в установленные адреса и сроки.

ЦГБ несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за:

- 1) качество оказываемой гражданам медицинской помощи, ее соответствие санитарно-гигиеническим требованиям и установленным профессиональным стандартам, а так же надлежащее выполнение функций, отнесенных к предмету деятельности;
- 2) жизнь и здоровье пациентов во время оказания медицинской помощи;
- 3) нарушение прав и свобод пациентов и работников;
- 4) иные противоправные действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Возглавляет МАУЗ «ЦГБ № 3» главный врач Гальперин Александр Маркович.

Главный врач выполняет следующие функции:

- представляет интересы ЦГБ во всех организациях, а так же органах государственной и муниципальной власти;
- утверждает штатное расписание;
- принимает на работу и увольняет с работы работников, распределяет должностные обязанности, заключает и расторгает с ними трудовые договоры, поощряет, налагает взыскания, а также выполняет другие права и обязанности работодателя в отношениях с работниками;
- организует и осуществляет методическое обеспечение медицинской деятельности;
- издает приказы и распоряжения, обязательные для выполнения всеми работниками и пациентами;

- устанавливает ставки заработной платы, включающие надбавки, доплаты, иные выплаты стимулирующего и компенсационного характера, должностные оклады работников;
- осуществляет контроль качества оказываемых медицинских услуг;
- обеспечивает правильный подбор и расстановку кадров, создает необходимые условия для повышения квалификации работников;
- обеспечивает соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, санитарно-гигиенических норм, правил охраны труда и техники безопасности;
- обеспечивает ведение бухгалтерской, статистической и иной отчетности, а также ее представление в соответствующие органы государственной власти [42].

Главный врач несет ответственность перед пациентами и государством за результаты своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации, установленными квалификационными требованиями, трудовым договором и настоящим уставом.

«ЦГБ № 3» получает право на осуществление медицинской деятельности и льготы, предоставляемые законодательством Российской Федерации, со дня выдачи ему лицензии.

ЦГБ самостоятельно осуществляет свою деятельность в пределах, определяемых законодательством и настоящим Уставом.

Юридический адрес: г. Екатеринбург, ул. Братьев Быковых, 16

В состав больницы входят:

- стационар (ул.Братьев Быковых, 16), где успешно проводится лечение пациентов с неврологической, кардиологической и общетерапевтической паталогией;
- 2 поликлиники и 2 женские консультации, расположенный по адресам: ул. Бебеля, 160 и ул. Братьев Быковых, 16;
- Центр здоровья (ул.Бебеля,160);

- Дерматологическое отделение (ул. 40-летия Октября, 51);
- 2 общеврачебные практики в поселке Северка.

Мощность структурных подразделений: стационар на 130 коек, 2 поликлинических отделения суммарной мощностью 965 посещений и 2 женские консультации на 210 посещений.

В учреждении работает 575 высококвалифицированных специалистов. Лечебно-диагностическую работу ведут опытные врачи-специалисты, из которых более 70 % имеют высшую или первую квалификационные категории [49].

Организационную структуру организации можно определить как совокупность функциональных областей и уровней управления, между которыми существует система взаимосвязей, обеспечивающих выполнение необходимых функций управления для достижения целей организации (предприятия). Основными элементами данной структуры организации являются ее подразделения (отделы), созданные на различных уровнях управления, и связи между ними. Организационная структура МАУЗ «ЦГБ № 3» представлена на рисунке 1.

Из рисунка 1 видно, что организационная структура больницы имеет несколько уровней управления:

1. главный врач;
2. руководители структурных подразделений;
3. специалисты.

Организационная структура «Центральной городской больницы №3» характеризуется средним уровнем централизации, поскольку управленческие функции разделены между руководителями основных отделов. Таким образом, подобная организационная структура позволяет воспользоваться «Центральной городской больнице №3» рядом преимуществ, основные из которых следующие:

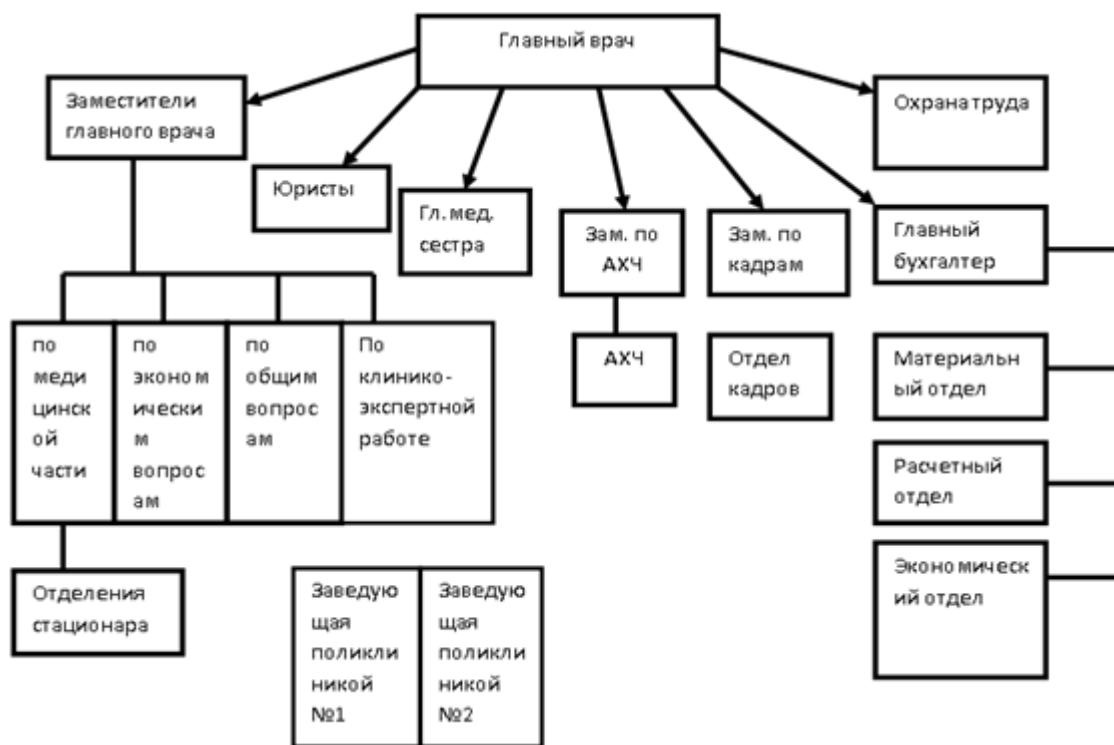


Рисунок 1 - Организационная структура МАУЗ «ЦГБ № 3»

1. Имеется возможность быстрого решения возникающих проблем, поскольку решение принимается тем руководителем, который наиболее близок к возникшей проблеме.

2. Подобная организация управления стимулирует сотрудников на проявление инициативы, развитие творческой составляющей производственной деятельности, и отождествить себя с организацией.

3. Имеется возможность профессионального развития и карьерного роста, что обеспечивает приток талантливых управленческих кадров в организацию.

4. Организационная структура больницы сокращает огромное количество требующейся информации для каждого руководителя и, следовательно, сложность процесса принятия решений.

Кроме достоинств организационная структура МАУЗ «ЦГБ № 3» имеет следующий недостаток: отсутствие четкой централизации ухудшает контроль и координацию специализированных функций, увеличивает

количество и масштабы ошибочных решений, принимаемых менее опытными сотрудниками [42].

Все структурные подразделения ЦГБ участвуют в документационном обмене. Согласно своим функциям, каждое подразделение разрабатывает соответствующие документы, которые передаёт в другие подразделения, другим предприятиям и организациям. В основном, это организационно-правовые и распорядительные документы, на основе которых принимаются управленческие решения, и специфические документы, регламентирующие выполнение производственных операций.

Подводя итог вышесказанному нужно отметить, что Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга является одним из старейших лечебных учреждений Свердловской области, создана на основании Постановления Администрации города Екатеринбурга. Оперативное управление осуществляет главный врач.

Основными целями МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга являются: охрана здоровья граждан посредством выполнения медицинских работ и услуг по оказанию медицинской помощи.

Организационная структура организации определяется как совокупность функциональных подразделений и уровней управления, между которыми существует система взаимосвязей, обеспечивающих выполнение необходимых функций управления для достижения целей организации.

## **1.2 Анализ организации документационного обеспечения управления в МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга**

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей - потоков, которые обеспечивают прямую и обратную связь в управлении. Под документопотоком понимается сложившееся или



организованное в пределах информационной системы движение данных в определённом направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник [17].

В документационном обеспечении МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга выделяют три основных потока документов:

- поступающие (входящие);
- отправляемые (исходящие);
- внутренние.

Регистрация документов – наиболее важный этап работы с документами. В регистрационные формы вносятся главные сведения о документах, создается база данных всех зарегистрированных документов. Таким образом, в процессе регистрации создается информационно-поисковая система по всем документам больницы, которую затем можно использовать для справочной работы и контроля за исполнением документов [18].

Наибольшая эффективность достигается при централизованной системе регистрации, т.е. при осуществлении всех регистрационных операций в одном месте и одним работником. Такая система позволяет создать единый справочный центр по документам учреждения и устанавливает единый порядок регистрации.

В МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга существует централизованная система делопроизводства, при которой все основные делопроизводственные функции выполняются секретарем главного врача и его помощником (курьером).

Приемная главного врача располагается на 2 этаже здания поликлиники в административном блоке. Это большой просторный кабинет, расположенный перед кабинетом главного врача. Приемная разделена на две зоны: рабочую и зону для посетителей. Рабочая зона оснащена удобной офисной мебелью, техникой - ПК, сканером, принтером, факсом, мини-АТС.

В своей работе секретарь пользуется компьютерной сетью и программой «1:С. Офис: менеджер».

Организация движения документов в МАУЗ «ЦГБ № 3» представлена на рисунке 2.

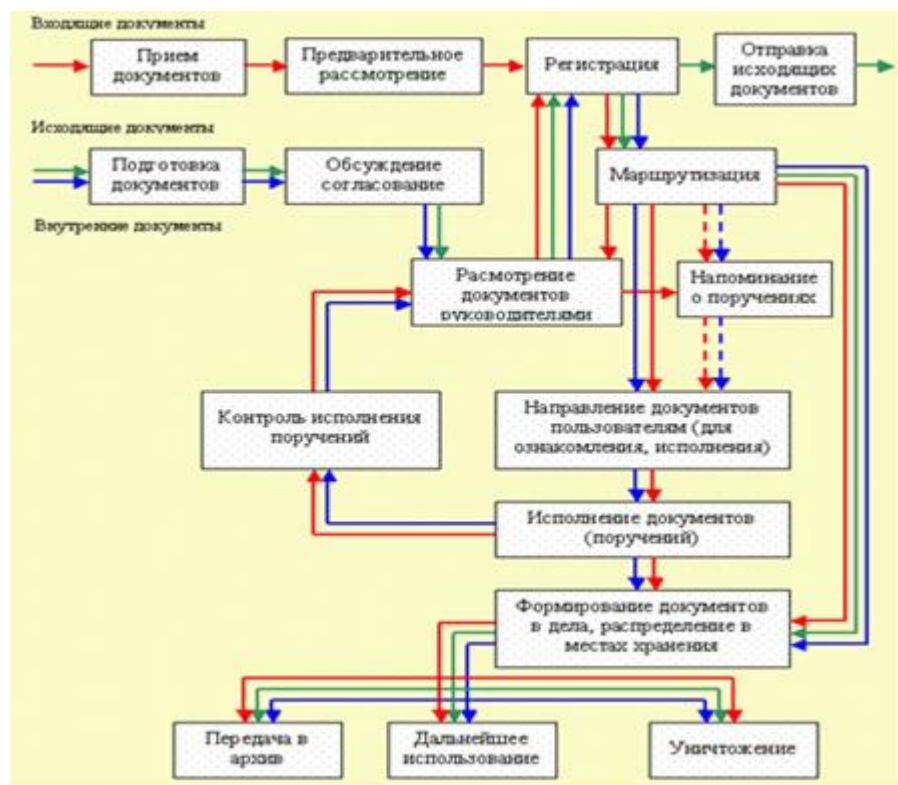


Рисунок 2 - Организация движения документов в МАУЗ «ЦГБ № 3»

Из рисунка 2 видно, что в документационном обеспечении МАУЗ «ЦГБ № 3» выделяют три основных потока документов: поступающие (входящие); отправляемые (исходящие); внутренние. В ЦГБ централизованная система делопроизводства. Вся документация стекается приемную главного врача, где проходит регистрацию, там же и осуществляется хранение дел [17].

#### *Порядок работы с входящими документами.*

В МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга чаще всего поступают документы из вышестоящих организаций: Министерства здравоохранения и

социального развития, Департамента здравоохранения, страховых медицинских компаний, коммерческих организаций, от граждан (физических лиц).

Чаще всего в ЦГБ поступают: приказы, указания, распоряжения, письма различного характера, факсограммы, телеграммы.

Работа с входящими документами включает следующие основные этапы:

- доставка и прием документов;
- первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение документов;
- рассмотрение документов руководством предприятия;
- передача на исполнение должностным лицам (структурным подразделениям);
- осуществление контроля исполнения документов;
- приём исполненного документа и помещение его в дело;
- последующее хранение и работа с документами (до его уничтожения) [18].

Документы срочные и особо важные поступают по факсу, а наибольшее количество документов доставляет курьер больницы или из почтового отделения.

Прием входящей деловой корреспонденции производится секретарём. Последующая первичная обработка входящей деловой корреспонденции включает:

- проверку целостности и вложений принятой корреспонденции;
- проверку правильности ее адресования (корреспонденцию, которая доставлена ошибочно, секретарь возвращает или пересылает по назначению);
- вскрытие конвертов, и уничтожение упаковки. Не уничтожаются конверты от поступающих документов только в том случае, если по конверту нельзя определить:

- адрес отправителя,
  - время отправки и получения документа,
  - при получении личных документов;
  - распределение корреспонденции на регистрируемую и нерегистрируемую;
  - проставление штампов с отметкой «Входящий № » на документах, подлежащих регистрации (учет документов);
  - заполнение регистрационных журналов (регистрация документов)
- [38].

В рассматриваемом учреждении регистрация входящих документов происходит в следующем порядке: секретарь разбирает входящую корреспонденцию и заносит данные о поступивших документах в регистрационный журнал «Входящих документов» в программе «1: С.Офис: менеджер» (табл.1).

Таблица 1 - Регистрационный журнал «Входящих документов»

п/п	Дата получения документа	Адресат	№ документа	Дата документа	Краткое содержание	Резолюция	Исполнители	Срок исполнения

Секретарь распределяет корреспонденцию на регистрируемую и нерегистрируемую в соответствии с содержанием и назначением поступающих документов. Не подлежат регистрации следующие документы:

- рекламные материалы (письма, каталоги, буклеты);
- сообщения о совещаниях, конференциях;
- письма и приглашительные билеты;

- печатные издания (книги, газеты, журналы);
- телеграммы и письма с пометкой «Лично»;
- документы первичного бухгалтерского учёта (банковские счета, кредиты, справки и другие);
- копии нормативных документов, постановлений и распоряжений государственных органов [42].

Этот список по мере необходимости может пополняться. В каждой организации для удобства должен быть разработанный службой делопроизводства или секретарём и утверждённый руководителем перечень нерегистрируемых документов.

Сведения о зарегистрированных поступивших документах заносятся в компьютерной программе «1:С.Офис-менеджер» в Журнал регистрации входящей корреспонденции.

В дальнейшем зарегистрированная деловая корреспонденция проходит этап предварительного рассмотрения. Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на требующие обязательного рассмотрения руководством и направляемые непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям.

После этого секретарь подает документы на рассмотрение главному врачу МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга. Главный врач накладывает резолюцию с указанием действий, исполнителей и сроков исполнения.

После регистрации содержания резолюций и постановки документов, подлежащих исполнению, на контроль, последние также передаются соответствующим должностным лицам (структурным подразделениям) предприятия. При этом документы, которые адресованы для исполнения сразу нескольким должностным лицам (структурным подразделениям), передаются им одновременно - в копиях. Обработка и передача документов

ответственным исполнителям должна осуществляться в день поступления данных документов в организацию [38].

Заключительным этапом работы с входящими документами является их прием и помещение в дела. Исполненные документы должны приниматься от должностных лиц (структурных подразделений) организации для помещения дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел [38].

Рассмотрим входящий документ – распоряжение Управления здравоохранения Администрации города Екатеринбурга (приложение № 1). Отметка о регистрации входящего документа располагается в правом нижнем углу, секретарем отмечен входящий порядковый номер 839 и дата регистрации 28.02.2014 г. указана правильно. Отметим, что при наложении резолюции главный врач допускает ряд нарушений - не указывает должности исполнителей, не определяет срок исполнения данного распоряжения.

*Порядок работы с исходящими и внутренними документами.*

Из МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга отправляются чаще всего письма-ответы на запросы, во исполнение указаний и приказов, обращения граждан, гарантийные письма, факсы об исполнении заданий и поручений вышестоящих организаций, справки, содержащие оперативную информацию, телеграммы. Адресатами являются Министерство здравоохранения и социального развития, департамент здравоохранения, филиалы МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга, страховые компании, коммерческие организации, граждане.

Работа с исходящими документами, отправляемыми за пределы МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга, включает следующие основные этапы:

- проверка правильности оформления и прием документов от ответственных исполнителей;
- регистрация документов;
- подготовка документов к отправке;
- передача подготовленных к отправке документов курьеру;

- помещение контрольных экземпляров документов в дела;
- последующее хранение и работа с контрольными экземплярами документов (до передачи их на уничтожение).

Подготовка к отправке и отправка исходящих документов осуществляется в соответствии с Почтовыми правилами Министерства связи РФ. Документы, поступающие в приемную главного врача для отправки, обрабатываются и отправляются в тот же день или не позднее следующего рабочего дня [17].

Указанная работа начинается с проверки правильности оформления и приема документов от ответственных исполнителей секретарём МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга. Документы, предназначенные для отправки, принимаются от ответственных исполнителей полностью оформленными. Это означает, что исходящий документ:

- имеет все необходимые реквизиты, включая полные и точные адресные данные;
- имеет краткое содержание или заголовок;
- подписан (утвержден) соответствующим должностным лицом организации;
- имеет сопроводительный лист (письмо) при наличии приложений;
- указан исполнитель и его телефон контакта;
- имеет, вне зависимости от количества адресов рассылки, контрольный экземпляр (в том числе на сопроводительный лист) для помещения последнего в папку;
- имеет опись (расчет) рассылки при направлении документа в четыре и более адреса;
- в необходимых случаях имеет, кроме того, отметку о категории почтового отправления (за исключением простых отправлений).

Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются ответственному исполнителю для устранения недостатков, препятствующих отправке [23].

К примеру, рассмотрим ответ МАУЗ «ЦГБ № 3» на обращение, документ оформлен правильно, в соответствии с действующими требованиями, стоит исходящий регистрационный номер 708 в верхнем левом углу первого листа и дата 30 марта 2016 г. (Приложение 2). Регистрация исходящих документов МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга ведется в программе «1:С. Офис: менеджер» в журнале «Исходящих документов», содержащем следующие поля (табл.2):

Таблица 2 - Журнал «Исходящие документы»

п/п	Вид доку-мента	№ доку-мента	Дата доку-мента	Адресат	Краткое содержание	Исполни-тель	Как отправ-лен

Регистрация проводится путем дачи исходящего номера и проставлении даты в реквизите документа «Исходящий №» и внесения справочных данных о документе в компьютерной программе «1:С.Офис-менеджер» в Журнале исходящей документации.

Зарегистрированные документы проходят процедуру сортировки документов по адресам назначения и видам почтовых отправлений, после чего передаются для подготовки к отправке. Подготовка документов к отправке включает:

- проставление на конвертах (наклейках на упаковки) адресных данных;
- фальцовку (сложение путем перегиба) документов;
- вложение документов в конверты (упаковки);



- наклеивание и маркировку (снабжение знаками почтовой оплаты) конвертов [42].

Для передачи подготовленных к отправке документов предварительно составляются описи (реестры) на подлежащую отправке обычную и заказную деловую корреспонденцию. Принятая по описи деловая корреспонденция упаковывается в транспортировочную тару после чего доставляется в почтовое отделение. Следует отметить, что большая часть документов ЦГБ отправляется через курьера. После отправки деловой корреспонденции вторые экземпляры исходящих документов помещаются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации.

Работа с внутренними документами, разрабатываемыми должностными лицами (структурными подразделениями) МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга для целей и нужд внутреннего характера, включает следующие основные этапы:

- подготовка предварительного (чернового) варианта текста документа;
- редактирование и корректирование предварительного варианта текста документа;
- согласование уточненного варианта текста документа;
- оформление окончательного варианта текста документа;
- утверждение (подписание) документа;
- регистрация документа;
- тиражирование документа;
- передача рабочих экземпляров документа соответствующим
- должностным лицам (структурным подразделениям) для применения в практической деятельности;
- помещение контрольного экземпляра документа в папку;

— последующее хранение и работа с документом (до передачи его на уничтожение) [42].

Подготовка предварительного (чернового) варианта текста документа производится сотрудником, ответственным за его исполнение:

1. по распоряжению (указанию) должностного лица МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга, которому подчинен данный сотрудник;
2. в инициативном порядке;
3. во исполнение ранее полученного документа.

При подготовке чернового варианта текста документа в ЦГБ ответственный исполнитель определяет общий порядок исполнения и, исходя из этого, распределяет обязанности между остальными исполнителями, участвующими в работе над проектом документа. Для подготовки предварительного варианта текста в ЦГБ используются:

- типовые (унифицированные) тексты, разработанные в учреждении здравоохранения для подготовки данного вида документов;
- материалы деловой переписки по вопросу, составляющему предмет (тему) документа;
- положения законодательства РФ в области здравоохранения, регламентирующие вопросы деятельности ЛПУ (структурного подразделения, должностного лица), составляющей предмет (тему) документа, в правовом отношении;
- требования руководящих документов, регламентирующие вопросы деятельности больницы (структурного подразделения, должностного лица), составляющей предмет (тему) документа, в организационном отношении [43].

В ЦГБ подготовка предварительного варианта текста документа осуществляется на персональном компьютере (ПК). Затем документ распечатывается на принтере. Последующие редактирование предварительного варианта текста документа производятся с целью

уточнения (дополнения) его структуры и содержания, а также для выявления и исключения из текста орфографических, синтаксических, смысловых и прочих ошибок, искажающих содержание документа и затрудняющих его восприятия.

Уточнение (дополнение) структуры и содержания предварительного варианта текста документа производится в процессе чтения бумажного оригинала и внесения в него соответствующих пометок (замечаний).

Завершает процедуру редактирования и корректирования его контрольная распечатка [18].

Согласование уточненного варианта текста документа производится в случае, если изложение тех или иных положений документа требует письменного выражения мнения на этот счет компетентного должностного лица (специалиста), либо если в содержании документа имеются поручения должностным лицам (структурным подразделениям). Как правило, согласование производится путем оформления согласующей визы на обороте последнего листа проекта документа или путем оформления грифа согласования на лицевой стороне последнего листа проекта документа (ниже подписи).

После выполнения процедуры согласования проекта документа, последний передается ответственным исполнителем на оформление. Оформление проекта документа производится с целью внесения в текст проекта последних уточнений (дополнений) по результатам согласования и приведения его внешнего вида в соответствие с требованиями руководящих документов к оформлению управленческой документации.

Проект документа, оформленный надлежащим образом, передается секретарю для представления на подпись (утверждение). В отдельных случаях допускается представление проекта документа руководителю организации лично ответственным исполнителем. Подписанный (утвержденный) документ должен передаваться ответственным

исполнителем на регистрацию секретарю. В МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга регистрация подготовленного внутреннего документа происходит в приемной главного врача, регистрация происходит в журнале регистрации внутренних документов. Зарегистрированный документ тиражируется в необходимом количестве экземпляров.

Все внутренние документы, поступающие на имя главного врача регистрирует секретарь главного врача.

Журнал передвижения документации внутри больницы включает в себя следующие графы (табл.3):

Таблица 3 - Журнал передвижения документации

п/ п	Дата документа	№ документа	Кому адресован	Отделение	Краткое содержание	Исполнитель	Дата передачи	Роспись

После этого производится передача рабочих экземпляров документа соответствующим должностным лицам (структурным подразделениям) для применения в практической деятельности [18].

Одновременно контрольный экземпляр документа помещается в дело в соответствии с Номенклатурой дел.

Ошибками в организации работы с внутренними документами в больнице является их долгое согласование, иногда отмечается утеря документа. Об оформлении проанализированных внутренних документов можно отметить уже типичные замечания по отметкам: утверждения, об исполнении документов и подписи документа.

*Контроль исполнения документов.*

В основе организации контроля исполнения служебных документов в МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга лежат следующие принципы:

- заблаговременности;
- объективности: важно, чтобы контроль опирался на точные, объективные и научно обоснованные нормативы;
- открытости: подчиненные должны знать, что, как, и по каким решениям контролируют; о результатах контроля надо уведомлять подчиненного;
- системности: контроль должен касаться каждого участка работы, а не только предпочтительных, по мнению начальства;
- индивидуального подхода [9].

Игнорирование перечисленных принципов контроля приводит к снижению результатов работы больницы.

Основными задачами, которые решает контроль в системе управленческой деятельности, являются повышение ответственности должностных лиц и эффективности управления и эффективное использование системы делопроизводства, обеспечение отлаженности, целесообразности и точности прохождения документов по адресам.

В практической деятельности больницы применяется два метода контроля: внутренний и внешний контроль.

Внешний контроль осуществляется со стороны вышестоящих органов – Министерства здравоохранения.

Внутренний контроль охватывает три группы вопросов:

1. контроль исполнения документов по существу содержащихся в них заданий - оценка правильности и полноты решения поставленного вопроса. Такую оценку дает главный врач либо по его поручению заместитель главного врача;
2. контроль соответствия документов требованиям ГОСТов. Данный контроль заключается в проверке правильности оформления документа, полноты реквизитов, наличия всех приложений. Такой контроль

осуществляется как секретарем, так и ответственными исполнителями самостоятельно;

3. контроль исполнения документов в установленные сроки. Данный вид контроля осуществляет секретарь главного врача.

В МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга обязательному контролю подлежат все распорядительные документы, особенно имеющие конкретные поручения о представлении отчетов, информации.

При постановке документа на контроль на нем проставляется отметка о контроле, которую обозначают штампом «Контроль», и указывается дата истечения срока исполнения данного документа.

Каждую неделю секретарь распечатывает отчет о выполнении контрольных поручений в подразделениях Учреждения, срок которых истекает через неделю, и раздают исполнителям в качестве напоминаний.

Все поручения исполняются в указанные в них сроки. Если в документе срок исполнения не указан, то ставятся типовые сроки, установленные законодательными и другими актами [20].

Если в тексте поручения содержится указание «Срочно», то документы исполняются в 3-дневный срок, а требующие дополнительного изучения поставленных вопросов - в течение 10 дней. Также в 10-дневный срок исполняются поручения, содержащие в тексте указание «Оперативно».

Продление сроков исполнения поручения производится на основании представления через приемную на имя руководителя, давшего поручение, мотивированной просьбы о продлении этого срока и о причинах отсрочки, причем, не позднее чем за 5 дней до истечения ранее установленного срока.

Решение о продлении срока исполнения поручения принимается руководителем, установившим срок. Секретарь сообщает о принятом решении исполнителю: возвращает ему для приобщения к делу рассмотренную записку о продлении срока [20].

Секретарь несет полную ответственность за соблюдение исполнителями сроков ответа по документам. Если исполнитель не предоставил ответ на документ и не написал промежуточного, с просьбой о продлении срока исполнения, секретарь пишет служебную записку на имя главного врача указанием нарушения.

Поручение считается исполненным, если представленная информация о выполнении предусмотренных в ней заданий принята и по ней не даны дополнительные поручения. Поручение снимается с контроля должностным лицом, давшим поручение. Отметка об исполнении документа также проставляется в журнале и контроль снимается.

Секретарь обеспечивает контроль, сбор, обработку, обобщение поступающей информации о ходе и результатах выполнения контролируемых документов и поручений, а также осуществляет взаимодействие по этим вопросам с контрольно-аналитическим отделом [17].

*Организация текущего и архивного хранения документов.* В понятие делопроизводство входит кроме документирования информации и организации документооборота, также хранение и использование документов в текущей деятельности организации [9].

Данный вид хранения называют оперативным, при этом оперативное хранение можно подразделить на два подвида:

- хранение документов в процессе их исполнения;
- хранение исполненных документов.

Документы во время их исполнения в ЦГБ хранятся у исполнителя в специальных папках с надписями «Срочно», «На исполнение», «На подпись» и т.д. На папках указываются также фамилия, инициалы, телефон исполнителя.

Исполненные документы должны подшиваться и храниться в делах в соответствии с номенклатурой дел. Группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов

внутри дела называется формированием дела, в ЦГБ эта функция возложена на секретаря.

При формировании дел в больнице соблюдаются следующие основные требования:

- документы постоянного и временного хранения группируются в отдельные дела;
- включают в дело по одному экземпляру каждого документа;
- группировать в дело документы одного календарного года (исключение составляют: переходящие дела; судебные дела др.);
- дело должно содержать не более 250 листов, при толщине не более 4 см (иначе создается следующий том) [43].

Кроме формирования дела предусмотрен также процесс его оформления, который осуществляется согласно Основным правилам работы архивов организаций.

Текущее хранение документов в МАУЗ «ЦГБ № 3» осуществляется в приемной главного врача в бумажных папках в специальных шкафах.

Документы, образовавшиеся и образующиеся в деятельности учреждения здравоохранения, имеющие историческое, научное, социальное, экономическое, политическое или иное значение, входят в состав Архивного фонда Российской Федерации и независимо от времени происхождения, техники и способа закрепления информации подлежат передаче на государственное хранение [42].

В своей практической деятельности архивы органа или учреждения здравоохранения руководствуются законодательством Российской Федерации, нормативными и методическими документами Росархива, других организаций Федеральной архивной службы России, положениями об архивах учреждения здравоохранения.



В архивы учреждения здравоохранения передаются дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу. Их передача производится только по описям.

После окончания делопроизводственного года (оперативного хранения документов в отделе документационного обеспечения) к номенклатуре дел отделом документационного обеспечения (делопроизводителем) составляется итоговая запись со статистическими сведениями о количестве заведенных дел по группам:

- дела со сроками хранения до 10 лет;
- дела со сроком хранения свыше 10 лет;
- дела со сроком хранения «постоянно».

Дела временного (до 10 лет включительно) хранения передаче в архив, как правило, не подлежат; они хранятся в отделах, других структурных подразделениях и по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в установленном порядке [42].

На первом этапе архив совместно с секретарем определяет перечень систем, тем и проектов, документы которых могут иметь ценность в соответствии с общими критериями экспертизы. В рамках перечня проводится отбор документов на постоянное и временное хранение; перечень утверждается экспертной комиссией организации.

Оформление дел в ЦГБ проводится секретарем и его помощником или другими структурными подразделениями, в обязанности которых входит заведение и формирование дел. В зависимости от сроков хранения проводится полное или частичное оформление дел.

Для обеспечения комплектования архива в ЦГБ на все завершенные в делопроизводстве дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу, прошедшие экспертизу ценности, составляются архивные описи.

Архивная опись - это архивный справочник, содержащий систематизированный перечень единиц хранения архивного фонда, коллекции и предназначенный для их учета и раскрытия содержания [9].

Описи составляются отдельно: на дела постоянного хранения; дела временного (свыше 10 лет) хранения; дела по личному составу; дела, состоящие из документов, характерных только для учреждения здравоохранения.

Дела постоянного и долговременного хранения, включая документы по личному составу, передаются в архив организации каждый год после их завершения в делопроизводстве.

Передача дел в архив организации осуществляется по графику, составленному архивом, согласованному с главным врачом, ответственными лицами [42].

В период подготовки дел структурным подразделением ЦГБ к передаче в архив сотрудником архива предварительно проверяется правильность их формирования, оформления и соответствие количества дел, включенных в опись, количеству дел, заведенных в соответствии с номенклатурой дел организации. Все выявленные при проверке недостатки в формировании и оформлении дел работники структурного подразделения обязаны устранить. При обнаружении отсутствия дел составляется соответствующая справка.

Прием каждого дела производится лицом, ответственным за архив (специальным сотрудником), в присутствии работника структурного подразделения. При этом на обоих экземплярах описи против каждого дела, включенного в нее, делается отметка о наличии дела. В конце каждого экземпляра описи указываются цифрами и прописью количество фактически принятых в архив дел, номера отсутствующих дел, дата приема-передачи дел, а также подписи ответственного за архив (сотрудника архива) и лица, передавшего дела. При приеме особо ценных дел проверяется количество листов в делах. Оформляется акт передачи дел в архив.

Подводя итог анализа организации работы с документами в ЦГБ можно сделать вывод, что одной из наиболее важных функций секретаря МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга является работа с исходящей, входящей и внутренней документацией.

Работа с документами включает следующие основные этапы: проверка правильности оформления документа; согласование и оформление текста документа; утверждение (подписание) документа; доставка и прием документов; регистрация документов; первичная обработка документов; предварительное рассмотрение документов; подготовка документов к отправке; приём исполненного документа и помещение его в дело; последующее хранение и работа с документами (до его уничтожения).

### **1.3 Проблемные аспекты организации документационного обеспечения управления МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга**

Мы рассмотрели и проанализировали порядок документирования деятельности и организация работы с документами в Муниципальном автономном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница № 3» г.Екатеринбурга, и выявили следующие проблемные аспекты, которые описаны ниже.

1. Были допущены ошибки в оформлении реквизитов документов, оформлении и ведении документации и самом порядке документирования - часто встречались ошибки в реквизитах «Дата документа», «оттиск печати», «Наименование вида документа», «подпись», а так же есть ошибки и в тексте документов. Это допускаются в связи с тем, что в организации нет инструкции по делопроизводству, которая бы отвечала нормативно-правовым актам, касающимся документооборота в учреждениях здравоохранения Российской Федерации, и, вместе с тем, была бы адаптирована для освоения персоналом больницы. Ввиду особенностей

трудовой деятельности в ЛПУ, которые сводятся к крайне напряженному режиму (часто - фактически ненормированному) рабочего времени, решению административно-хозяйственных вопросов как первоочередных, у персонала, непосредственно участвующего в документообороте организации, просто отсутствует время на подробное изучение каких-либо НПА, напрямую не касающихся их направления деятельности. Зачастую, и это в особенности касается вновь принятых на работу сотрудников, персонал учреждения при работе с документами руководствуется некой сложившейся внутри организации аналогией – т.е. при составлении документов «делает так, как все остальные» коллеги. В свете обозначенной проблемы, для МАУЗ «ЦГБ № 3» особенно важно иметь внутренний НПА, регламентирующий правила и особенности документооборота, отвечающий основным требованиям законодательства Российской Федерации и, вместе с тем, наглядный и понятный при изучении. При наличии в организации общих положений «штабной культуры» заметно улучшается взаимодействие между различными подразделениями (отделами, группами), занимающимися отдельными направлениями деятельности организации.

2. В больнице нет общей номенклатуры дел, что затрудняет поиск нужной информации. В МАУЗ «ЦГБ № 3» имеются номенклатуры дел только по структурным подразделениям. Безусловно, ведение дел учета по направлениям деятельности внутри структурного подразделения заметно облегчает его работу, так, например, когда ведется учет документации за каждый год (несколько лет) по определенному направлению работы, документы (приказы, распоряжения) формируются в накопители, дела, каждое дело ведется в определенном количестве томов, то это способствует формированию общей базы доступной информации для сотрудников структурного подразделения. Однако, ведение учета информации таким образом предполагает некоторые сложности в формировании общей номенклатуры дел, т.к. нет «общего знаменателя» - т.е. общего принципа

хранения информации, документации по отдельным направлениям деятельности ЦГБ;

3. Следующий проблемный аспект организации документационного обеспечения – это загруженность персонала, занимающихся документопотоками. В МАУЗ «ЦГБ № 3» основные делопроизводственные функции выполняются секретарем главного врача и его помощником (курьером) – это работа с исходящей, входящей и внутренней документацией. При таком документообороте, как в ЦГБ (табл. 4), нагрузка на одного сотрудника получается чрезмерной.

Таблица 4 - Объем документооборота в МАУЗ «ЦГБ № 3»  
г.Екатеринбурга

Документы	Количество документов				Всего	
	Подлинники		Тираж			
	2014 г.	2015 г.	2014 г.	2015 г.	2014 г.	2015 г.
Входящие	2620	2850	7860	8550	10480	16800
Исходящие	937	1100	2811	3300	3748	4400
Внутренние	330	445	990	1335	1320	1780
Всего	3887	4395	11661	13185	15548	22980

Из таблицы 4 видно, что к концу 2015 года объем документооборота вырос на 7432 шт. и составил 22980. По рекомендациям ГСДОУ при количестве документов от 10 до 25 тыс. в год, необходима организация службы ДОУ (группа работников с выделением ответственных за отдельные участки работы (специализация сотрудников).

Рост количества документов в «Центральной городской больнице №3» обусловлен:

- увеличением количества проверяющих инстанций (медицинские страховые компании), увеличением контролирующих органов, все это приводит к созданию большего числа документов;
- несоблюдение работниками управленческих структур нормативных актов, устанавливающих требования к оформлению документов, в результате

возникает недоверие к документам и их перепроверка, т.е. создание новых документов;

- неквалифицированное документирование распорядительной деятельности, например, приказ, содержащий неясные задания, нереальные сроки исполнения (часто приходят документы из Министерства здравоохранения со сроком исполнения текущей даты), противоречащий изданным ранее приказам, обязательно вызовет поток писем или докладных записок разъяснительного характера;

- несвоевременное или некачественное выполнение заданий, поручений, договорных обязательств, срыв сроков их исполнения, что приводит к созданию документов с просьбами переноса сроков, объяснениями, претензиями и т.д.;

- некомпетентность управленческого персонала в решении производственных, экономических, управленческих задач приводит к выбору нецелесообразных вариантов их решений, что отражается на документировании самих этих действий, а затем исправлении принятого решения;

- отсутствие в управленческом аппарате регламентации документообразования приводит к использованию значительного количества разнообразных видов и форм документов, предназначенных для документирования идентичных функций и содержащих аналогичную информацию, но отличающихся по форме представления информации или по составу показателей (различные не утвержденные виды отчетов часто дублируют одну и ту же информацию);

- широкое распространение копировальной техники и ее бесконтрольное использование приводит к созданию огромного количества копий документов, которые используются в незначительной мере.

Еще к причинам надо отнести и новые технологии подготовки документов, которые, сократив время на создание текста, его распечатку и

копирование, увеличили их потоки и видовое разнообразие, но не решили проблему управления этими потоками [42].

4. Из вышесказанного вытекает следующая проблема: использования недостаточно функционального программного обеспечения. В документационной деятельности МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга используется программа «1:С. Офис-менеджер», но ее функциональные возможности достаточно узки, они сводятся к регистрации входящих и исходящих документов. В связи с тем, основная часть документов остается на бумажных носителях. Постоянное увеличение количества информации, необходимой для принятия решения приводит к тому, что традиционные методы работы с документами становятся неэффективными.

### **Выводы по главе 1**

Подводя итог по главе, можно сделать вывод, что на сегодня Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга – это современное многопрофильное медицинское учреждение, позволяющее проводить комплексное обследование, лечение и реабилитацию, создана на основании Постановления Администрации города Екатеринбурга. Оперативное управление осуществляет главный врач.

Основными целями МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга являются: охрана здоровья граждан посредством выполнения медицинских работ и услуг по оказанию медицинской помощи.

Организационная структура организации определяется как совокупность функциональных подразделений и уровней управления, между которыми существует система взаимосвязей, обеспечивающих выполнение необходимых функций управления для достижения целей организации. Все структурные подразделения ЦГБ участвуют в документационном обмене.

Согласно своим функциям, каждое подразделение разрабатывает соответствующие документы, которые передаёт в другие подразделения.

Вся документация стекается приемную главного врача, где проходит регистрацию, там же и осуществляется хранение дел. Одной из наиболее важных функций секретаря МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга является работа с исходящей, входящей и внутренней документацией.

Работа с документами включает следующие основные этапы: проверка правильности оформления документа; согласование и оформление текста документа; утверждение (подписание) документа; доставка и прием документов; регистрация документов; первичная обработка документов; предварительное рассмотрение документов; подготовка документов к отправке; приём исполненного документа и помещение его в дело; последующее хранение и работа с документами (до его уничтожения).

В организации есть проблемные аспекты в организации документационного обеспечения управления, отмечены замечания к оформлению документов, организации работы с документами и их текущему и архивному хранению.



## **ГЛАВА 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В МАУЗ «ЦГБ № 3» ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА**

### **2.1 Направления и методы совершенствования документационного обеспечения управления в МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга**

Рассмотрим каждую проблему в отдельности, и что нужно сделать в целях устранения выявленных недостатков и улучшения качества работы.

*Проблема 1.* В целях исправления ошибок в оформлении реквизитов документов и порядке документирования указанных недочетов нужно разработать и внедрить в деятельность МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга *инструкцию по документационному обеспечению управления.*

Инструкция по делопроизводству является основным нормативным актом. Она устанавливает общие принципы организации делопроизводства в учреждении, определяет ответственность за ведение делопроизводства, функции и структуру делопроизводственного подразделения, требования к подготовке служебных документов, порядок приема и отправки корреспонденции, регистрации, исполнения и контроля за исполнением документов, формирования и оформления дел, подготовки их для сдачи в архив учреждения.

Инструкция по делопроизводству утверждается руководителем учреждения и вводится в действие приказом. Исходя из специфики деятельности учреждения, она закрепляет наиболее рациональный технологический процесс документирования. Следует при этом учитывать, что культура работы с документами определяет в значительной степени и культуру работы аппарата в целом [20].

План инструкции может быть следующим:

1. Общие положения
2. Порядок составления и оформления служебных документов
  - 2.1. Общие требования
  - 2.2. Основные правила оформления документов
3. Порядок подготовки, оформления, прохождения и контроля за исполнением распорядительных документов
  - 3.1. Подготовка распорядительных документов
  - 3.2. Требования к составлению распорядительных документов
4. Прием, учет, регистрация, прохождение и отправка корреспонденции
  - 4.1. Прием документов
  - 4.2. Порядок регистрации входящих документов
  - 4.3. Порядок прохождения документов
  - 4.4. Контроль исполнения входящих документов
  - 4.5. Сроки исполнения входящих документов
  - 4.6. Порядок регистрации и отправления исходящих документов
5. Подготовка и проведение совещаний
6. Организация контроля и порядок исполнения поручений главного врача [24].

1. Общие положения. В них определяется единая система организации документационного обеспечения управления, устанавливает правила и порядок работы с документами в МАУЗ «ЦГБ № 3» и обязательна, для исполнения всеми сотрудниками. При разработке использовались действующие правила, положения, методические указания, нормативные акты РФ, которые предусматривают составление документов по определенным правилам.

2. Порядок составления и оформления служебных документов.

2.1. Общие требования. В этом разделе описываются виды документов, дается определение реквизитам.

К числу наиболее юридически значимых реквизитов относятся:

подпись; дата документа; печать; гриф утверждения документа; регистрационный номер документа.

Предъявляются требования к тексту служебных документов, его соответствие действующему законодательству.

Бланк письма в ЦГБ содержит реквизиты:

1. эмблему;
2. полное наименование организации;
3. справочные данные об организации (почтовый адрес, номер телефона, номер факса, адрес электронной почты).
4. трафаретные части: дата, регистрационный номер документа и ссылка на исходящие данные (дату и регистрационный номер) входящего документа;
5. адресата [9].

Бланк распорядительного документа содержит реквизиты:

- эмблему;
- наименование соответствующего вида документа («Приказ»);
- трафаретные части: дата, регистрационный номер документа полное наименование должности главного врача, его инициалов [9].

2.2. В основных правилах оформления документов можно отметить об обязательном и правильном указании в документах:

- ссылок на исходящие данные (дату и номер документа), на который дается ответ;
- названия его вида (приказ, протокол, акт, докладная записка и т.д.);
- логичном разделении текста на разделы, подразделы, пункты и подпункты, их нумерация;
- нумерации страниц;
- даты подписания или утверждения;
- регистрационного номера;
- адресата, в состав адресата входит наименование организации,

наименование должности, инициалы и фамилия получателя, почтовый адрес:

- подписи руководителя, включающей наименование должности, личную подпись, инициалы и фамилию должностного лица;
- отметки об исполнителе [8;10;11].

3. Порядок подготовки, оформления, прохождения и контроля за исполнением распорядительных документов.

3.1. В разделе подготовка распорядительных документов прописаны их правила и мотивы создания, авторы, законодательная и справочная основа.

3.2. В этом пункте определены требования к составлению распорядительных документов: распорядительные документы, разрабатываемые в организации, должны иметь определенный комплекс реквизитов и порядок их расположения в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации» [8].

4. Прием, учет, регистрация, прохождение и отправка корреспонденции.

4.1. Прием документов заключается в:

- приеме, первоначальной обработке, распределении и регистрации поступающей корреспонденции производится в централизованном порядке назначенным специалистом;
- проверке правильности доставки;
- сортировке, корреспонденция с отметкой «лично» вручается лично адресату;
- вскрытии конвертов и проверки соответствия адресата, целостности упаковки, наличии вложенных документов и приложений к ним, правильное написание фамилии, имени, отчество адресата, а также наличие подписи на документе.

4.2. Порядок регистрации входящих документов, заключается в том, что все документы, поступившие в ЦГБ, подлежат регистрации в приемной, не подлежат регистрации:

- материалы информационно-справочного и рекламного характера;
- периодические издания (газеты, журналы и др.);
- поздравительные открытки, приглашения и т.п.

На полученных документах проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления, индекс журнала входящей корреспонденции по номенклатуре дел и отделенный от него косой чертой порядковый входящий номер, количество листов (включая приложение). Штамп проставляется на лицевой стороне первого листа документа в правом нижнем углу [10].

Поступление документа фиксируется в едином «журнале регистрации входящей корреспонденции».

При регистрации должен в ЦГБ соблюдается принцип однократности: каждый документ регистрируется только один раз.

#### 4.3. Порядок прохождения документов в ЦГБ:

- определяется предварительное рассмотрение документов в день их поступления. Корреспонденция с пометкой «срочно» обрабатывается немедленно;

- зарегистрированный документ передается тому должностному лицу, в адрес которого он поступил;

- документы, поступившие в адрес главного врача, передаются через секретаря на рассмотрение с целью определения исполнителей;

- после рассмотрения и наложения главным врачом резолюции, копия документа передается указанному в резолюции должностному лицу под роспись;

- передача документов с резолюцией главного врача исполнителям производится только через секретаря, который заносит резолюции в единый журнал регистрации входящей корреспонденции;

- передача документов на исполнение без регистрации и резолюции не допускается;

- документы вторично не регистрируются.

4.4. Контроль исполнения входящих документов. Организация контроля исполнения входящих документов должна обеспечивать их своевременное и качественное выполнение:

- включает постановку документа на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного документа с контроля, направление исполненного документа в дело, учет, информирование главного врача о состоянии исполнения документов;
- осуществляется назначенным специалистом;
- особый контроль за исполнением запросов, поручений из вышестоящих организаций; решений протоколов совещаний;
- информация об исполнении представляется назначенным специалистом на рассмотрение по требованию.

4.5. Сроки исполнения входящих документов:

- в ЦГБ исчисляются в календарных днях, начиная с даты подписания документа, а для поступивших документов - с даты их регистрации в приемной;
- устанавливаются главным врачом;
- учитывается содержание документа и практические возможности его исполнения;
- применяются типовые сроки исполнения [10].

4.6. Порядок регистрации и отправления исходящих документов, предложенный автором в ЦГБ:

- перед подачей на подпись главному врачу проверяется правильность оформления документа в соответствии с требованиями данной Инструкции в приемной;
- подписанные руководством документы в тот же день должны сдаваться в приемную для регистрации и отправки;
- документ регистрируется в едином журнале регистрации исходящей

корреспонденции и на всех экземплярах документа проставляется исходящий номер по порядку;

- приказы главного врача регистрируются в отдельном журнале;
- исходящий номер состоит из номера дела по номенклатуре дел, индекса отдела, подготовившего ответ, и порядкового номера;
- отправка, а также выдача на руки адресатам документов без регистрации не допускается;
- копия отправленного документа вместе с оригиналом документа, на который дается ответ, подшивается в дело и хранится приемной.

#### 5. Подготовка и проведение совещаний в ЦГБ.

Совещания и другие мероприятия проводятся в соответствии с планами работы, определяются должностные лица, ответственные за подготовку совещания, состав участников, дата и время проведения совещания, а также перечень вопросов, выносимых на рассмотрение. По итогам проведения мероприятия оформляется протокол, который подписывается секретарем и утверждается председателем. Решения, принятые на совещаниях в течение суток с момента их утверждения главным врачом доводятся до исполнителей для организации работы.

Подготовка заседания включает: подготовку и представление членам совещательного органа (не позднее чем за 3 дня до дня заседания) повестки и материалов по вопросам заседания [8].

6. Организация контроля и порядок исполнения поручений главного врача. Организация системы контроля в организации направлена на обеспечение своевременного и качественного исполнения документов.

На контроль в обязательном порядке ставятся приказы и другие документы, в которых определены конкретные задания, исполнители и сроки исполнения.

Ответственность за исполнение документов возлагается на заместителя, отвечающего за данное направление работы.

Контролю подлежит исполнение:

- документов вышестоящих органов и управления;
- распоряжений, поручений главного врача;
- служебных документов;
- обращений граждан;
- планов работы организации.

Контроль исполнения документов включает:

- контроль за сроками исполнения;
- непосредственную проверку хода исполнения;
- проверку качества исполнения;
- учет и анализ результатов исполнения.

*Поручение* - указание главного врача, выраженное в устной или письменной форме [17]. Ответственным за своевременное и качественное исполнение поручений является должностное лицо, которому оно адресовано и несет персональную ответственность за его исполнение.

В поручении устанавливается срок его исполнения.

Снятие документов и поручений с контроля производится после их полного исполнения и утверждения руководителем. Свидетельством исполнения является наличие подготовленного исполнителем документа или справки об исполнении (служебной записки).

Снять документ или поручение с контроля может только руководитель, определивший необходимость контроля.

*Проблема 2.* Для облегчения поиска нужной информации и улучшения качества работы, необходимо разработать и внедрить *общую номенклатуру дел* для всей больницы, т.к. в МАУЗ «ЦГБ № 3» имеются номенклатуры дел только по структурным подразделениям. Этим следует заняться начальнику отдела по управлению персоналом. Процесс составления номенклатуры очень трудоемкий и займет много времени для анализа всех документов, прошедших в ЦГБ за последние 3 года.



Номенклатура дел представляет собой систематизированный перечень наименований дел, заводимых в делопроизводстве организации, с указанием сроков их хранения, по установленной форме [18].

Вот каким должен быть следующий принцип составления номенклатуры:

- номенклатуру дел ЦГБ следует оформлять на общем бланке больницы. Номенклатура дел должна быть завизирована и утверждена главным врачом;

- после утверждения номенклатуры дел ЦГБ структурные подразделения получают выписки соответствующих ее разделов для использования в работе;

- номенклатура дел на предстоящий календарный год должна составляться в последнем квартале текущего года;

- номенклатура дел составляется на основе изучения состава и содержания документов, образующихся в деятельности организации;

- в номенклатуре дел предусматриваются заголовки дел для группировки документов, отражающие все документируемые участки и вопросы деятельности организации [18].

Графы номенклатуры дел организации, ее структурных подразделений заполняются следующим образом.

В графе 1 номенклатуры дел проставляются индексы каждого дела, включенного в номенклатуру. Индекс дела должен состоять из установленного в организации цифрового обозначения структурного подразделения и порядкового номера заголовка дела по номенклатуре дел в пределах структурного подразделения. Индексы дел обозначаются арабскими цифрами [9]. Например: 02-03, где 02 - индекс отделения неотложной помощи, 03 - порядковый номер заголовка дела по номенклатуре дел «Акты списания сильнодействующих и наркотических средств».

В номенклатуре дел рекомендуется сохранять одинаковые индексы для

однородных дел разных структурных подразделений (направлений деятельности). Пример: «Отчеты о деятельности стационара, докладные записки» (02-03, 03-03, 04-03 и т.д.).

В графу 2 номенклатуры дел включаются заголовки дел (томов, частей). Порядок расположения заголовков дел внутри разделов и подразделов номенклатуры дел определяется степенью важности документов, составляющих дела, и их взаимосвязью [9].

Вначале следует расположить заголовки дел, содержащих организационно-распорядительную документацию. При этом заголовки дел, содержащих постановления и приказы Региональной дирекции медицинского обеспечения, расположить перед заголовками дел с приказами главного врача. Далее располагаются заголовки дел, содержащих плановые и отчетные документы.

Заголовки дел, заведенных по географическому и по корреспондентскому признакам, вносятся в номенклатуру дел по алфавиту географических названий или корреспондентов. Заголовок дела должен четко и в обобщенной форме отражать основное содержание и состав документов дела.

В заголовках дел, содержащих документы по одному вопросу, но не связанных последовательностью делопроизводства, в качестве вида дела желательно употребить термин «документы», а в конце заголовка в скобках указать основные разновидности документов, которые должны быть в деле [9]. Например: «Документы о проведении научных медицинских конференций (планы, списки, доклады)».

Термин «документы» применяется также в заголовках дел, содержащих документы - приложения к какому-либо документу. Пример: «Документы к протоколам совещаний в ЦГБ».

Заголовки дел по вопросам, не разрешенным в течение одного года, являются «переходящими» и вносятся в номенклатуру дел организации

следующего года с тем же индексом.

Если дело будет состоять из нескольких томов или частей, то составляется общий заголовок дела, а затем при необходимости составляются заголовки каждого тома (части), уточняющие содержание заголовка дела.

В графе 3 номенклатуры дел указывается количество дел (томов, частей). Она заполняется по окончании календарного года.

В графе 4 указываются срок хранения дела, номера статей по перечню (типовому, ведомственному), а при его отсутствии - по типовой или примерной номенклатуре дел.

В графе 5 «Примечание» в течение всего срока действия номенклатуры проставляются отметки о заведении дел, о переходящих делах, о выделении дел к уничтожению, о передаче дел в другую организацию для продолжения [9].

*Проблема 3.* Так как основные делопроизводственные функции лежат на секретаре главного врача, то для решения проблемы его загруженности, необходима организация *службы документационного обеспечения управления* (группа работников с выделением ответственных за отдельные участки работы). Это важно потому, что служба ДОУ непосредственно работает с руководством, решает вопросы рассмотрения документов, контролирует их исполнение, ведет справочную работу по документам по заданию руководства, выполняет другие поручения руководства, управляет документацией и документационными потоками всей организации. В состав службы ДОУ могут входить секретариат, группа контроля, копировально-множительное бюро, архив.

Подводя итог вышесказанному можно предусмотреть положительный результат внедрения в документационную деятельность Муниципального автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбург инструкции по документационному обеспечению

управления, общей номенклатуры дел, организации службы ДОУ.

## **2.2 Предложение по внедрению электронного документооборота в МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга**

Хотелось бы выделить отдельно *четвертую* немаловажную *проблему* документооборота в МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга, который заключается в использовании документов на бумажных носителях. Так, по некоторым статистическим данным, 15% бумажных документов теряются безвозвратно, для их поиска сотрудники тратят 30% своего рабочего времени [20]. Для решения данной проблемы нужно внедрить систему электронного учёта работы. Это инновационные информационные технологии, позволяющие повысить прозрачность системы медобслуживания, сэкономить время врачей и пациентов, повысить уровень контроля качества работы.

Автоматизация документооборота заключается в комплексной автоматизации процессов разработки, согласования, распространения, поиска и архивного хранения документов организации [46].

Основными задачами внедрения системы электронного документооборота (СЭД) являются:

- эффективное управление документопотоками в организации;
- централизованное хранение документов;
- повышение контроля исполнения работ по документам;
- увеличение продуктивности работы сотрудников;
- облегчение доступа к информации для принятия управленческих решений;
- информационная безопасность предприятия.

Система электронного документооборота состоит из:

- 1.системы управления документами;

- 2.системы массового ввода бумажных документов;
- 3.системы автоматизации деловых процессов [48].

К тому же надо обеспечить быстрый поиск и доступ к различным устройствам хранения информации, чтобы факторы доступности и стоимости хранения всегда были в оптимальном соотношении в зависимости от важности и актуальности информации.

Для организации поиска используется индексация документов.

Система индексации может быть атрибутивной или полнотекстовой.

В случае атрибутивной индексации документу присваивается некий набор атрибутов, представленных текстовыми, числовыми или иными полями, по которым выполняются поиск и доступ к искомому документу. Обычно это выглядит как каталожная карточка, где сохраняются имя автора, дата, тип документа, несколько ключевых слов, комментарии. Поиск ведется по одному или нескольким полям либо по всей совокупности.

При полнотекстовом индексировании все слова, из которых состоит документ, за исключением предлогов и незначительных для поиска слов, заносятся в индекс. Тогда поиск возможен по любому входящему слову или их комбинации.

Возможна комбинация методов, что усложняет систему, но упрощает пользователю работу с ней [47].

При коллективной работе с документами предотвращается одновременное редактирование документа двумя или более пользователями. Обычно приоритет отдается пользователю, первому открывшему документ, и запрет всем остальным на пользование документом, исключая режим «только для чтения». Каждому сотруднику назначается пароль и право доступа, чтобы документ оставался недоступным для остальных [46].

Права доступа также разделяются. Одни могут выполнять полное редактирование и уничтожение документа, другие - только просматривать.

Может быть разрешен доступ к отдельным полям документа.

При этом все действия пользователей заносятся в протокол, чтобы администратор системы мог проанализировать ситуацию и принять соответствующие меры.

#### *Система массового ввода бумажных документов*

Эта система предназначена для массового ввода документов архива и перевода их в электронный вид.

При этом выполняются операции сканирования, чистки изображения, подготовки к распознаванию документа, распознавание документа.

Системы распознавания можно разделить на два класса:

1. Системы оптического распознавания OCR, которые работают только с полиграфическим текстом;
2. Интеллектуальные системы распознавания ICR, работающие с рукописным текстом. Системы ICR распознают также штрих-коды, специальные метки [48].

После того как документ распознан, он поступает в систему управления документацией, где проводится его индексация.

Система автоматизации деловых процессов (АДП) предназначена для обслуживания деятельности каждого сотрудника, работающего с электронным документооборотом.

Документальные потоки в организации привязываются к существующим бизнес-процессам и регламенту их взаимодействия. При жесткой маршрутизации документа заранее прописывается движение документа по всем рабочим местам, при этом определяются права пользователей на документ в каждой точке маршрута [46].

#### *Внедрение системы электронного документооборота*

Внедрение системы электронного документооборота включает в себя несколько этапов, которые МАУЗ «ЦГБ № 3» должна выполнить самостоятельно. Эти этапы включают в себя мероприятия, которые позволят

организации оценить проект в целом, и повысить вероятность успешного завершения проекта.

Общая схема этапов внедрения системы электронного документооборота представлена на рисунке 3.

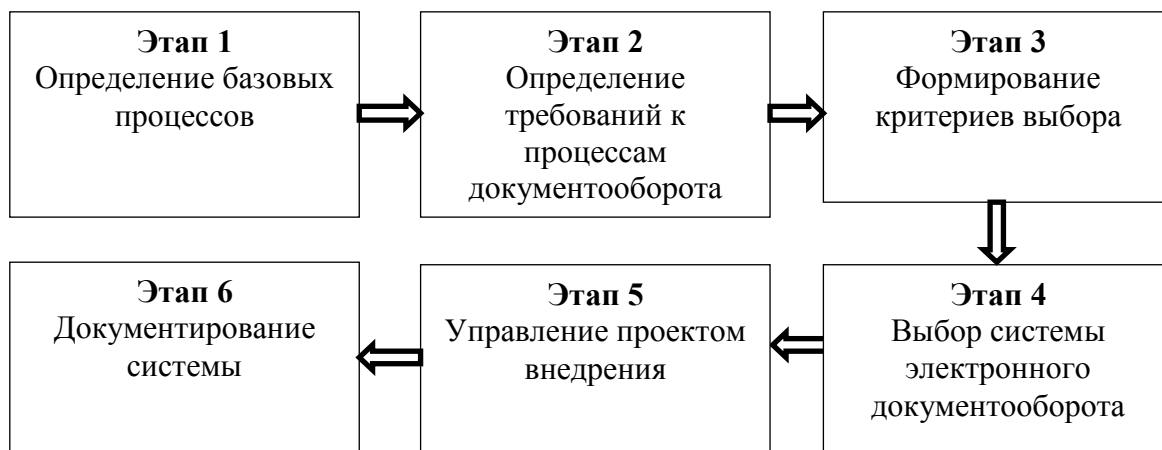


Рисунок 3 - Схема этапов внедрения системы электронного документооборота

Из рисунка 3 видно, что внедрение системы электронного документооборота включают в себя следующие этапы.

*Этап 1. Определение базовых процессов.*

Цель данного этапа заключается в четком определении состава существующих процессов документооборота и процедур обработки документации.

*Этап 2. Определение требований к процессам документооборота.*

На данном этапе определяется, какие изменения необходимо внести в процессы документооборота, чтобы они работали эффективно и могли быть автоматизированы [47].

На данном этапе необходимо:

- провести технологическую оценку процессов документооборота;
- определить бизнес требования к процессам;
- подготовить карты процессов «как должно быть»;

- установить измеряемые характеристики процессов;
- сформулировать технические требования к процессам документооборота и подготовить техническое задание на автоматизацию документооборота.

*Этап 3. Формирование критериев выбора системы электронного документооборота.*

На основании данных первого и второго этапов необходимо сформулировать набор для выбора системы электронного документооборота [47]. Критерии выбора системы электронного документооборота будут во многом определять объем дальнейших работ и порядок организации взаимодействия с поставщиком системы.

На данном этапе необходимо:

1. классифицировать существующие документы по видам;
2. провести оценку существующих форм документов;
3. определить состав данных, которые будут перенесены в электронный вид;
4. определить требования к пользовательскому интерфейсу;
5. составить набор критериев выбора системы электронного документооборота.

*Этап 4. Выбор системы электронного документооборота.*

Этот этап позволяет организации определить основные технологии, на основании которых будет работать система электронного документооборота, выбрать подходящую систему и определить поставщика услуг по внедрению системы электронного документооборота [47].

На данном этапе необходимо:

1. определить состав функций системы документооборота;
2. определить вид системы документооборота, наибольшим образом соответствующий потребностям организации;



3. сформировать список возможных поставщиков системы электронного документооборота;

4. выбрать поставщика системы электронного документооборота.

*Этап 5. Управление проектом внедрения системы электронного документооборота.*

После выбора поставщика системы электронного документооборота необходимо разработать план внедрения [47]. Этот этап может занять достаточно много времени, однако время на планирование поможет значительно сократить время на внедрение системы. План может быть разработан совместно с поставщиком услуг.

План управления проектом должен включать следующие работы:

- проектирование функционала системы;
- внедрение системы;
- тестирование и оценка работы системы;
- опытная эксплуатация системы;
- доработка и настройка системы.

*Этап 6. Документирование системы.*

Этот этап может выполняться параллельно с предыдущим этапом. Целью данного этапа является создание определенных организационных правил, которые обеспечат стабильную работу системы электронного документооборота [47].

На данном этапе необходимо:

- провести обучение персонала;
- разработать процедуры и регламенты взаимодействия пользователей;
- разработать руководства по работе с системой.

*Критерии выбора системы электронного документооборота*

Критерии выбора системы электронного документооборота зависят от потребностей и возможностей организации. Детальный состав критериев

должен определяться непосредственно на основании бизнес целей и технических целей процессов документооборота [48].

Помимо детальных критериев, организация должна использовать и обобщенные критерии, которые связаны с видами систем электронного документооборота и применяемыми технологиями.

К таким обобщенным критериям относятся:

1. *«зрелость» системы электронного документооборота.* Необходимо оценить уровень «зрелости» выбираемой системы. Такая оценка позволит понять, как долго система существует на рынке, какое количество организаций применяет эту систему, существуют ли обновления системы. Если система новая, и только вышла на рынок, то существует большая вероятность ошибок в работе системы. Это может привести к проблемам в ходе эксплуатации системы электронного документооборота.

2. *Соответствие стандартам отрасли.* В различных видах деятельности существуют свои стандарты, прямо или косвенно влияющие на документооборот организации. При выборе системы необходимо обращать внимание, каким образом требования этих стандартов учитываются в системе электронного документооборота.

3. *Соответствие целям организации.* При выборе системы необходимо учитывать степень соответствия целям организации. Важно, чтобы система максимально соответствовала целям и ключевым требованиям организации [48]. Если система не соответствует требованиям, то необходимо изменить выбор системы, но не менять ключевые требования и цели. Организация может изменить часть требований под конкретную систему документооборота, но только если эти требования не являются критическими для процессов организации.

4. *Уровень технической поддержки.* Этот критерий относится к выбору поставщика системы электронного документооборота. Необходимо

оценить уровень технической поддержки системы, как во время внедрения, так и во время эксплуатации системы.

5. *Масштабируемость системы.* Этот критерий выбора важен с точки зрения расширения деятельности организации. При увеличении объемов работ и расширении базы пользователей системы она должна позволять организации масштабировать решения.

6. *Доступность системной документации.* Помимо пользовательской документации для организации может быть важным иметь доступ к документации по администрированию или изменению настроек системы.

7. *Защита системы.* При выборе системы электронного документооборота необходимо обращать внимание на применяемые меры обеспечения безопасности в системе. У организации могут существовать свои требования по политике безопасности и конфиденциальности данных. Выбираемая система должна позволять настраивать доступ к информации и документам в соответствии с политикой безопасности организации.

8. *Отказоустойчивость системы.* Для некоторых организаций время простоя системы электронного документооборота может быть критическим фактором. При выборе системы необходимо обращать внимание, сколько времени может потребоваться на восстановление системы в минимальной рабочей конфигурации.

9. *Стоимость владения.* При выборе системы необходимо учесть общую стоимость владения системой: стоимость покупки лицензий, стоимость администрирования, стоимость расширения системы, стоимость технической поддержки и обновления, стоимость аппаратного обеспечения [48].

Данные критериев включают в себя наиболее общие аспекты выбора системы электронного документооборота. Для разработки полного состава критериев необходимо привлекать многие подразделения ЦГБ: руководство,

юридическую службу, технических специалистов, специалистов по документообороту.

Автоматизация электронного документооборота долгий и трудоемкий процесс. Однако, внедрение СЭД позволит МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга существенно упростить проблемы, связанные с поиском, доступом и хранением документов, и как следствие избежать многих проблем, возникающих в процессе ведения документооборота.

### **2.3 Социально-экономическая эффективность внедрения электронного документооборота**

Говоря об социально-экономической эффективности внедрения электронной системы учета работы в Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга, можно отметить, что такая система позволит более гибко подходить к расходам на лечение.

Наряду с экономией материальных средств ИТ- технологии позволят беречь временной ресурс. Во-первых, врачи будут тратить меньше времени на документацию и прочую бумажную работу. Соответственно, больше времени будет уделяться осмотру пациентов и уходу за ними. Следовательно, улучшится качество лечения и производительность труда самого доктора. Во-вторых, введенная в больнице электронная система сэкономит время пациентов. Им станет комфортнее и удобнее, так как компьютеризация регистратуры позволит максимально сократить время записи постановки на учёт, получения талонов на приём, и в результате - отсутствие очередей. Кроме того, отпадет необходимость разбирать почерк врача, т.к. история болезни каждого пациента будет в электронном варианте.

Говоря о функции контроля, следует отметить, что наличие единой электронной базы данных историй болезней, которая будет доступна в

режиме реального времени, позволит внутренним экспертам анализировать лечебный процесс, что позволит оперативно проводить его корректировку. Электронный вариант истории эксперт сможет посмотреть в любое время. Возможность проведения экспертизы лечебного процесса в режиме реального времени даст широкие возможности для повышения качества медицинской помощи.

Также в реальном режиме времени можно будет получить статистику заболеваемости населения за неделю, день, месяц, проследить её сезонность, сравнить положение на участках. Компьютеризация отрасли позволит руководителям здравоохранения более точно управлять ею дистанционно. Это технологии будущего.

Рассмотрим, какие расходы понесёт организация при переходе на электронный документооборот:

- лицензии на программное обеспечение системы электронного документооборота (СЭД);
- затраты на техническое обновление оборудования;
- затраты на ввод СЭД в эксплуатацию;
- затраты на администрирование и сопровождение системы [46].

Преимущества внедрения СЭД связаны в основном с сокращением затрат. Их достаточно легко можно определить и измерить. Измеряемые в денежном выражении преимущества могут быть просчитаны на основе подсчета того, сколько можно убрать физических шкафов для хранения документов, сколько площадей освободить, сколько освободить серверов, которые часто хранят много копий одних и тех же документов.

Автоматизация электронного документооборота даст МАУЗ «ЦГБ №3» следующие преимущества:

- уменьшение затрат на копирование;
- уменьшение затрат на доставку информации в бумажном виде;
- уменьшение затрат на ресурсы: люди и оборудование;

- уменьшение затрат на бумагу [46].

Для того, чтобы представить возможный экономический эффект от внедрения системы электронного документооборота, соотнесем расходы и доходы.

*Вычисление расходов.* У нас имеется организация с 1000 сотрудниками, обозначим N. Давайте подсчитаем все расходы на внедрение системы. Введем некоторые обозначения, выполним простейшие подсчеты.

1. Стоимость L одной лицензии ПО. Обычно эта цифра находится в диапазоне от 7000 до 48000 рублей на рабочее место и в существенной степени зависит от числа закупаемых лицензий, то есть - от количества рабочих мест в СЭД.

Допустим, что стоимость лицензии ПО на одно рабочее место составит  $L=10\ 000$  руб, т.к. число сотрудников 600 чел., то стоимость ПО составит 6 000 000 руб.

2. Стоимость N дополнительной техники, необходимой для внедрения СЭД (компьютеры, принтеры, сканеры и т. д.). Пусть до начала работ на одного сотрудника в современных условиях приходится техники примерно на 50 000 рублей (берется стоимость техники, находящейся в среднем ценовом диапазоне). Коэффициент недооснащенности в ЦГБ равен 10%. Стоимость дополнительного оборудования в этом случае составит примерно 3 000 000 руб.

3. Стоимость работ по внедрению системы C. Стоимость внедрения в существенной степени зависит от того, как будет организовано внедрение, чьими силами оно будет проводиться, во сколько этапов. Будем считать, что стоимость внедрения равна следующей величине:

$$C=M \times C_{\text{сред}}, (1)$$

где M – это количество человеко-месяцев, чел/мес.;

$C_{\text{сред}}$  – средняя стоимость 1 месяца работ, руб.[48]

Обычно количество человеко-месяцев, нужное для осуществления работ по внедрению составляет от 4 до 6 человеко-месяцев.

Средняя стоимость 1 месяца работ включает также работы по проработке требований, созданию проекта внедрения, доработке ПО, инсталляции и обучению [48].

У данной организации МАУЗ «ЦГБ № 3» есть собственный штат сотрудников, способных организовать внедрение системы, и ей нужно только привлечь консультанта для решения наиболее сложных проблем. Типовой объем работ по внедрению информационных систем такого класса, порядка пяти человеко-месяцев [48]. Из них примерно два человеко-месяца – работа консультанта, которая стоит дороже. Добавим еще два человеко-месяца с учетом достаточно большого количества сотрудников в организации. Средняя стоимость собственного персонала – примерно 30 000 руб. в месяц. Стоимость консультанта– от 12 000 до 36 000 руб. в месяц. Предположим, что она равна 15 000 руб. Тогда, исходя из формулы (1), стоимость работ по внедрению системы  $C$  составит:

$$C=3\text{чел/мес}\times30\,000+2\text{ чел/мес}\times15\,000=120\,000\text{ руб.}$$

Итого суммарные расходы по внедрению системы составят примерно 9 млн 120 тысяч рублей.

4. Расходы на администрирование и сопровождение системы. Они могут составить до 15-20% от стоимости системы в год [48]. Возьмем за 20%, тогда они составят 1 824 000 руб в год.

Таким образом, получаем *10 млн 944 тысячи рублей расходов за год.*

Мы учли практически все основные расходы на внедрение системы. Перейдем теперь к «доходной части».

### *Вычисление доходов.*

1) Попробуем подсчитать максимальную стоимость расходуемой в месяц бумаги. Исходя из возможностей одного сотрудника прочитать и усвоить определенное количество страниц документов в месяц. На основе простого эксперимента можно выяснить, что в течение рабочего дня один средний сотрудник в состоянии прочесть не более 100 машинописных листов документов, и не менее 5 страниц одного документа [48]. Для подсчета предположим, что на одного сотрудника организации приходится 25 страниц в день ( $D$ ).

Если  $P$  — стоимость одного листа бумаги с нанесенной информацией, то месячные расходы на бумагу составят:

$$\text{Расход/мес} = R \times D \times P \times N, \quad (2)$$

*где  $R$  – число рабочих дней в месяце, дн.;*

*$D$  – количество документов в день на 1 работника, шт.;*

*$P$  – стоимость одного листа бумаги, руб.;*

*$N$  - количество сотрудников, ед.[48]*

Для определения стоимости тиражирования документов предположим, что один напечатанный в организации лист стоит примерно 0,5 руб. Исходя из формулы (2) получается, что в месяц организация расходует примерно 157 тыс. 500 руб. на бумагу, а в год 1 890 000 рублей.

2) Теперь оценим стоимость сбереженного рабочего времени. Воспользуемся следующими расчетами:

- «средний» сотрудник выполняет в день 10 операций по поиску различных документов;
- поиск одного документа занимает в среднем 2 минуты;
- в 10% случаев сотрудник не находит нужный документ;



- в случае, если документ не был найден сразу на его поиски тратится еще 2 минуты дополнительно;

- если документ все-таки не найден, сотрудник переключается на иную работу [48];

- средняя годовая зарплата 360 000 рублей в год (30 000 руб в месяц);

- накладные расходы на содержание сотрудника (налоги и пр.) 100%.

Расчитаем экономию после внедрения СЭД:

$$(10 \text{ раз/день} \times 2 \text{ мин.} + 10 \text{ раз/день} \times 10\% \times 2 \text{ минуты}) \times 1 / (8 \text{ час.} \times 60 \text{ мин.}) \times 720\,000 \text{ руб.} = 33\,000 \text{ руб.}$$

В МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга работает около 600 сотрудников, которые работают с документами, тогда экономия составит 19 800 000 рублей в год.

Итого: если внедрить электронную систему управления документами, то получается 21 690 000 руб экономии в год.

*Вывод:* При общих расходах на внедрение и эксплуатацию за год в размере 10 944 000 рублей срок окупаемости СЭД составит менее года.

Это достаточно хороший показатель.

В настоящее время многие организации перешли на электронную систему документационного обеспечения управления. В Муниципальном автономном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга этому препятствуют несколько причин. Среди них такие, как финансовые и технические трудности в оборудовании средствами компьютерной техники, лицензирование компьютерных программ.

Но после улучшения финансовой ситуации учреждения все-таки планируется установка внутренней компьютерной сети и переход на электронную систему документационного обеспечения управления. Перехода на полную электронную систему документооборота не получится, т.к. некоторая часть документов только в печатном виде имеет юридическую

силу.

## **Выводы по главе 2**

Для решения отмеченных замечаний к оформлению документов, организации работы с документами и их текущему и архивному хранению, обуславливается объективная необходимость следующих действий и изменений:

- разработать инструкцию по документационному обеспечению управления;
- организовать службу ДОУ;
- разработать общую номенклатуру дел;
- внедрить систему электронного документооборота.

Автоматизация электронного документооборота долгий и трудоемкий процесс. Однако, с помощью внедрения электронной системы документооборота можно решить определенные задачи, стоящие перед МАУЗ «ЦГБ № 3» г.Екатеринбурга:

1. обеспечение более эффективного управления за счет автоматизированного контроля исполнения, прозрачности деятельности всей организации на всех уровнях;
2. поддержка системы контроля качества в соответствии с международными нормами;
3. поддержка системы эффективного накопления, управления и доступа к информации;
4. обеспечение гибкости за счет большей формализации деятельности каждого сотрудника и возможности хранения всей истории его деятельности;
5. протоколирование деятельности ЦГБ в целом (анализ деятельности подразделений, выявление «горячих точек» в деятельности);
6. сокращение оборота бумажных документов в организации;

7. экономия ресурсов за счет сокращения издержек на управление потоками документов в ЦГБ;

8. исключение необходимости или существенное упрощение и удешевление хранения бумажных документов за счет наличия оперативного электронного архива.

Таким образом, при переходе к электронным документам и автоматизации документооборота рост производительности сотрудников увеличится на 25-50%, сократится время обработки одного документа более чем на 75% и на 80% уменьшатся расходы на оплату площади для хранения документов.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Документация, описывающая процессы управления документами и системы управления документами учреждения здравоохранения, должна отвечать соответствующим правовым, организационным и техническим требованиям. Должны быть четко установлены полномочия по выполнению таких процессов управления документами, как классификация, индексирование, экспертиза ценности, отбор и передача документов на последующее хранение или уничтожение.

Целью написания данной выпускной квалификационной работы является анализ технологии работы с документами Муниципального автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга, её научная и практическая значимость состоит в анализе и разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности медицинского учреждения.

Рассмотрев и проанализировав историю создания, организационную структуру, правовую основу деятельности, порядок документирования и организацию документационного обеспечения управления МАУЗ ЦГБ № 3 г. Екатеринбурга, в результате чего выяснилось, что:

1. основными целями ЦГБ являются: охрана здоровья граждан посредством выполнения медицинских работ и услуг по оказанию медицинской помощи;

2. в ЦГБ централизованная система делопроизводства. Следует сказать, что в деятельности ЦГБ используются документы: организационно-распорядительные - приказы, информационно-справочные - письма, докладные (служебные) и объяснительные записки, сводки, справки, акты, телеграммы и телефонограммы;

3. в документационном обеспечении МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга выделяют три основных потока документов - поступающие (входящие); отправляемые (исходящие); внутренние:

- работа с входящими документами включает в себя: доставку и прием документов; первичную обработку документов; предварительное рассмотрение документов; рассмотрение документов руководством больницы; передача на исполнение должностным лицам; осуществление контроля исполнения документов; приём исполненного документа и помещение его в дело; последующее хранение и работа с документами (до его уничтожения);

- работа с исходящими документами заключается в: проверке правильности оформления и приеме документов от ответственных исполнителей; регистрации документов; подготовке документов к отправке; передача подготовленных к отправке документов курьеру; помещение контрольных экземпляров документов в дела; последующее хранение и работа с контрольными экземплярами документов;

- работа с внутренними документами складывается из: подготовки предварительного варианта текста документа; согласовании и оформлении текста документа; утверждении (подписание) документа; регистрации документа; передача экземпляра документа ответственным должностным лицам; последующее хранение.

В данной выпускной квалификационной работе были рассмотрены документы, создаваемые в результате деятельности ЦГБ, на соответствие их с рекомендациями, действующими стандартами и нормативами в области делопроизводства, и в результате проведенного анализа были отмечены замечания к оформлению документов, организации работы с документами и их текущему и архивному хранению.

В ходе проведённых исследований обуславливается объективная необходимость следующих действий и изменений:

— разработать инструкцию по документационному обеспечению управления, что позволит соблюдать правильное оформление всех видов

документов, ускорит процесс их составления, а соответственно оптимизирует деятельность секретаря;

- организовать службу документационного обеспечения управления, что также оптимизирует деятельность секретаря;

- разработать общую номенклатуру дел, которая представит собой систематизированный перечень наименований дел, заводимых в делопроизводстве ЦГБ, с указанием сроков их хранения, по установленной форме;

- внедрить систему электронного документооборота, что облегчит работу с документами.

Внедрение автоматизированной системы представит возможность производить оперативный и эффективный обмен информацией между всеми участками производственного процесса, позволит сократить время, требуемое на подготовку конкретных задач, исключить возможных появлений ошибок при подготовке отчетной документации, обеспечит удобство в работе, рациональную организацию производства и снижение психологических нагрузок. Также снизятся физиологические нагрузки, т.к. с внедрением соответствующего программного обеспечения время, затраченное на эту же работу, существенно уменьшится - это положительно повлияет на работоспособность сотрудников.

Рациональная организация работы с документами - это одно из основных условий правильного и успешного функционирования Муниципального автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Конституция РФ // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 20.03.2016)
2. Трудовой Кодекс РФ // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016— Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 20.03.2016)
3. Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 №149-ФЗ // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 - Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 23.03.2016)
4. Федеральный закон РФ «О персональных данных» от 27.07 2006 г. №152-ФЗ – // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 - Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 23.03.2016)
5. Федеральный закон РФ «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2005 г. №125-ФЗ // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016— Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 23.03.2016)
6. Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г. ФЗ -5489-1 // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 - Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 06.04.2016)
7. Федеральный Закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 №184-ФЗ // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 25.03.2016)
8. ГОСТ Р 6.30–2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной

документации. Требования к оформлению документов» // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 20.03.2016)

9. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 01.04.2016)

10. ГОСТ 6 10 5–87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 01.04.2016)

11. ГОСТ Р ИСО 15489–1–2007 «Система стандартов по информации, по библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования» // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://base.consultant.ru> ( дата обращения 01.04.2016)

12. ГОСТ 34.003-90 Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Термины и определения. / Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016. - Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

13. Правила делопроизводства в федеральных органах от 15.06.2009 г. №477 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rg.ru> (дата обращения 30.03.2016)

14. Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 г. №65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации». ГОСТ Р 6.30–2003 // Правовой сервер Консультант Плюс



[Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 30.03.2016)

15. ОК-011–93 Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД) // Правовой сервер Консультант Плюс [Электронный ресурс] - М., 1997-2016 – Режим доступа: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 30.03.2016)

16. Амирский В.И. Делопроизводство в кадровой службе [Текст] / В.И. Амирский. - М. 2011. - 182 с.

17. Андреева В.И. Делопроизводство [Текст] / В.И. Андреева - М.: КноРус, 2010. – 304с.

18. Басаков М.И. Кадровое делопроизводство. Документы по персоналу предприятия [Текст]/ М.И. Басаков. - Ростов н/Д: «МарТ», 2010. - 198 с.

19. Байкова И.Ю. Настольная книга делопроизводителя [Текст] / И.Ю. Байкалова - М.: Эксмо, 2010. – 432с.

20. Быкова Т.А., Делопроизводство [Текст] /Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина. - М, 2011. - 284 с.

21. Ватолина М.В. Делопроизводство в вопросах и ответах [Текст] / М.В. Ватолина - Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 235с.

22. Верховцев А.В. Делопроизводство в кадровой службе [Текст] / А.В. Верховцев. - М.: ИНФРА, 2012. - 324 с.

23. Демин Ю.М. Делопроизводство [Текст] / Ю.М. Демин - СПб.: Питер, 2010. – 345с.

24. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества [Текст] / И.Т. Заика - М.: КНОРУС, 2010. – 265с.

25. Захаркина О.И. Кадровая служба предприятия: делопроизводство. Документооборот и нормативная база: практическое пособие [Текст] /О.И. Захаркина, Д.Е. Гусятникова Д.Е.-М, Дело-пресс, 2013. - 220 с.

26. Казакевич Т.А. Документационный сервис [Текст] / Т.А. Казакевич - М.: Академия, 2010. – 404с.
27. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: Учебное пособие [Текст] / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов — М.: Новосибирск, 2011. – 305с.
28. Корнеев И.К. Секретарское дело [Текст] / И.К. Корнеев.- М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2012 г. - 268 с.
29. Крюкова Н.П.: Документирование управленческой деятельности [Текст] / Н.П. Крюкова - М.: ИНФРА-М, 2010. – 380с.
30. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство [Текст] / И.Н. Кузнецов - М.: Юрайт, 2012. – 245с.
31. Ларин М.В. Оформление служебных документов: Рекомендации на основе ГОСТ Р 6.30-2003 [Текст] / М.В. Ларин, А.Н. Сокова - 2-е изд.- М.: МЦФЭР, 2012. - 140 с.
32. Паневчик В.В. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления [Текст] / В.В. Паневчик. - М.: Высшая школа, 2011. - 224 с.
33. Рогожин М.Ю. Организация делопроизводства предприятия [Текст] / М.Ю. Рогожин. - М.: РДЛ, 2012. - 286 с.
34. Рогожин М.Ю. Настольная книга секретаря [Текст] /М.Ю. Рогожин. - М.: Проспект, 2012. - 408 с.
35. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Текст] /М.Ю. Рогожин. - М., 2011. - 272 с.
36. Сологуб О.П.: Практикум по документационному обеспечению управления [Текст] / О.П. Сологуб - М.: Омега-Л, 2010. – 275с.
37. Соснова Л.В. Справочник по кадровому делопроизводству [Текст] /Л.В. Соснова. - МЦФЭР, 2010. - 268 с.
38. Спивак В.А.: Документирование управленческой деятельности [Текст] / В.А. Спивак. - СПб.: Питер, 2010. – 250 с.

39. Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству [Текст] / М.В. Стенюков. - М.: Приор, 2010. - 318 с.
40. Труханов Л.В. Стандарты кадрового делопроизводства [Текст] / Л.В. Труханов, Ю.В. Фирсова. - М., 2012. - 284 с.
41. Труханович А.В. Справочник по кадровому делопроизводству [Текст] / А.В. Труханович, Д.Л. Щур. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство «Дело и сервис», 2011. - 336 с.
42. Чернышев В.М. Делопроизводство в учреждениях здравоохранения [Текст] / В.М. Чернышев, В.В. Степанов, М.А. Садовой, Я.В. Зулин, Е.Ю. Щепина – НГМУ, Новосибирск, 2012. – 128 с.
43. Чуковенков А.Ю. Правила оформления документов: Комментарий к ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» [Текст] / А.Ю. Чуковенков, В.Ф. Янковая. - М.: Дело, 2013. - 218 с.
44. Справочно- правовая система Гарант [Электронный ресурс] - М., 1990-2016. - Режим доступа:<http://www.garant.ru>
45. Справочно- правовая система Консультант [Электронный ресурс] - М., 1997—2016. - Режим доступа:<http://www.consultant.ru>
46. Сайт российского производителя и поставщика систем автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, кадрового учета, архивного дела и хранения электронных документов «Электронные офисные системы» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.eos.ru>
47. Сайт «Менеджмент качества» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.kpms.ru>
48. Сайт консалтинговой группы «Термика», разработка и внедрение информационных систем, делопроизводство и электронный документооборот [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.termika.ru>

49. Официальный сайт Муниципального автономного учреждения здравоохранения «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http:// www.cgb3.ru](http://www.cgb3.ru)

50. Документы текущего делопроизводства МАУЗ «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга

51. Устав МАУЗ «Центральная городская больница №3» города Екатеринбурга

## Глоссарий

Понятие	Определение понятия	Источник
Архивная опись	архивный справочник, содержащий систематизированный перечень единиц хранения архивного фонда, коллекции и предназначенный для их учета и раскрытия содержания	Документирование системы менеджмента качества. Заика И.Т. - М.: КНОРУС, 2011. – 265с.
Архивное дело:	деятельность, обеспечивающая организацию хранения, комплектования, учета и использования архивных документов	ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения // Правовой сервер Консультант Плюс
Дело	документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку.	ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения // Правовой сервер Консультант Плюс
Документ	средство закрепления различным способом на специальном материале информации о событиях, явлениях, объективной действительности и мыслительной деятельности человека	Делопроизводство в учреждениях здравоохранения. В.М.Чернышев, В.В.Степанов, М.А.Садовой, Я.В.Зулин, Е.Ю.Щепина – НГМУ, Новосибирск, 2012. – 128 с.
Делопроизводство	это комплекс мероприятий по документационному обеспечению управления предприятия или организации	Делопроизводство в учреждениях здравоохранения. В.М.Чернышев,

	(или система документального оформления работы учреждения)	В.В.Степанов, М.А.Садовой, Я.В.Зулин, Е.Ю.Щепина – НГМУ, Новосибирск, 2012. – 128 с.
Документационное обеспечение	работа с готовыми документами, созданными учреждением и полученными извне: прием, распределение, регистрация, исполнение, контроль исполнения, формирование дел, подготовка документальных материалов к архивному хранению и использованию в справочных и научно-исторических целях	Делопроизводство в учреждениях здравоохранения. В.М.Чернышев, В.В.Степанов, М.А.Садовой, Я.В.Зулин, Е.Ю.Щепина – НГМУ, Новосибирск, 2012. – 128 с.
Документирование	создание документов, в которых отражается деятельность учреждения, содержание управленческих действий	Делопроизводство в учреждениях здравоохранения. В.М.Чернышев, В.В.Степанов, М.А.Садовой, Я.В.Зулин, Е.Ю.Щепина – НГМУ, Новосибирск, 2012. – 128 с.
Документоборот	движение документов внутри учреждения	Делопроизводство в учреждениях здравоохранения. В.М.Чернышев, В.В.Степанов, М.А.Садовой, Я.В.Зулин, Е.Ю.Щепина – НГМУ, Новосибирск, 2012. – 128 с.
Документопоток	совокупность документов одного вида или назначения, имеющих единый маршрут	ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения // Правовой сервер

		Консультант Плюс
Номенклатура дел	систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации, с указанием сроков их хранения.	ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения // Правовой сервер Консультант Плюс
Организационная структура	документ, схематически отражающий состав и иерархию подразделений предприятия	Документационное обеспечение управления /М.Ю. Рогожин. - М., 2011. - 272 с.
Поручение	указание главного врача, выраженное в устной или письменной форме	Делопроизводство / В.И. Андреева - М.: КноРус, 2010. – 304с.
Электронный документооборот	документооборот с использованием автоматизированной информационной системы (системы электронного документооборота).	ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения // Правовой сервер Консультант Плюс

